

# Sekilas Tentang Knowledge Management

**Hendrik**

freeunlimit@yahoo.com

## ***Lisensi Dokumen:***

*Copyright © 2003 IlmuKomputer.Com*

*Seluruh dokumen di IlmuKomputer.Com dapat digunakan, dimodifikasi dan disebarkan secara bebas untuk tujuan bukan komersial (nonprofit), dengan syarat tidak menghapus atau merubah atribut penulis dan pernyataan copyright yang disertakan dalam setiap dokumen. Tidak diperbolehkan melakukan penulisan ulang, kecuali mendapatkan ijin terlebih dahulu dari IlmuKomputer.Com.*

## **Pengantar**

Knowledge Management (KM), bisa kita artikan dengan manajemen pengetahuan. Apakah itu manajemen pengetahuan ?

**Manajemen**, ialah suatu cara untuk merencanakan, mengumpulkan dan mengorganisir, memimpin dan mengendalikan sumber daya untuk suatu tujuan.

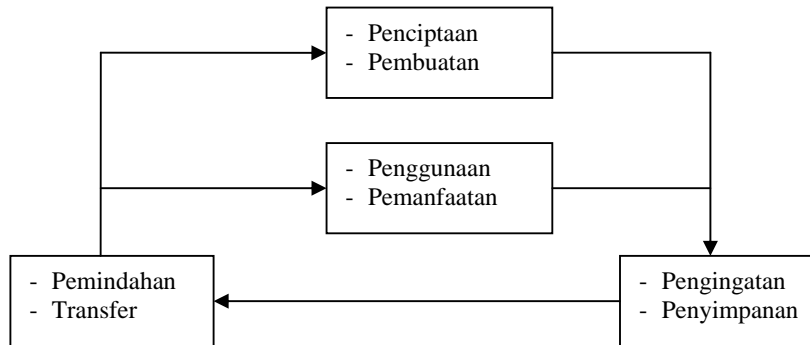
Sedangkan **pengetahuan** adalah data dan informasi yang digabung dengan kemampuan, intuisi, pengalaman, gagasan, motivasi dari sumber yang kompeten. Sumber pengetahuan bisa berupa banyak bentuk, contoh, Koran, majalah, email, e-artikel, mailing list, e-book, kartu nama, iklan, dan manusia.

Jadi untuk pengertian **manajemen pengetahuan** adalah merencanakan, mengumpulkan dan mengorganisir, memimpin dan mengendalikan data dan informasi yang telah digabung dengan berbagai bentuk pemikiran dan analisa dari macam-macam sumber yang kompeten.

Menurut *www.km-forum.org* KM adalah suatu disiplin ilmu yang digunakan untuk meningkatkan performa seseorang atau organisasi, dengan cara mengatur dan menyediakan sumber ilmu yang ada saat ini dan yang akan datang. Jadi KM bukanlah suatu fenomena baru, tetapi merupakan suatu cara yang menerapkan integrasi antara teknologi dengan sumber pengetahuan yang kompeten.

## **Aliran Pengetahuan dan Interaksinya**

Mengatur suatu pengetahuan adalah suatu kebiasaan atau habit. Ketika suatu proses, keadaan dan aktivitas suatu bisnis para pelaku KM cenderung menggunakan suatu metode dalam menganalisanya. Dalam proses analisa terdapat sesuatu yang dinamakan siklus/aliran pengetahuan (Knowledge flow).



Gambar 1.1 Siklus/Aliran Pengetahuan

- **Penciptaan pengetahuan (creation)**  
Tahap memasukkan segala pengetahuan yang baru kedalam sistem, termasuk juga pengembangan pengetahuan dan penemuan pengetahuan.
- **Penyimpanan pengetahuan (retention)**  
Ini adalah tahap penyimpanan pengetahuan kedalam sistem agar pengetahuan selalu awet. Proses ini juga menjaga hubungan antara pengetahuan dengan sistem.
- **Pemindahan pengetahuan (transfer)**  
Menyangkut dengan aktifitas pemindahan pengetahuan dari satu pihak ke pihak lain. Termasuk juga dengan komunikasi, penerjemahan, konversi, penyaringan dan pengubahan.
- **Penggunaan pengetahuan (utilization)**  
Kegiatan yang berhubungan dengan aplikasi pengetahuan sampai pada proses bisnis, termasuk dalam tahap penggunaan pengetahuan.

### Alat-alat pengetahuan

Alat-alat pengetahuan bisa dalam berbagai bentuk, misalnya : dokumen, kertas, buku, percakapan, koran, email, papan iklan, lukisan, imajinasi, dan apapun bentuknya yang bisa dimengerti dan yang mempunyai arti.

### Macam-Macam Bentuk Pengetahuan

- Pengetahuan implicit / tacit adalah pengetahuan yang susah dijabarkan dengan kata-kata, istilah gampangnya, apa yang ada di otak manusia susah untuk diucapkan di mulut. Menurut Michael Polanyi, "Knowing more than saying", mengetahui lebih dari pada yang diucapkan. Contoh : apa rasa dari cappuccino Italia ? Bagaimana penampilan orang itu ? bagaimana pemandangan gunung alpen ? bagaimana rasanya jatuh cinta?

- Pengetahuan explicit adalah pengetahuan yang bisa dijabarkan dengan kata-kata, atau rumus dan langsung ditransfer secara lengkap kepada orang lain yang bisa saja didengar, dilihat, dirasa, disentuh. Contoh : buku, laporan, koran, lukisan dan lain-lain.

## **Agent**

Alat-alat pengetahuan yang disebut diatas tidak bisa begitu saja memutuskan suatu pilihan dan aksi. GIGO garbage in garbage out, itu lah istilah untuk suatu sistem komputer, tanpa ada input yang beerguna tidak akan menghasilkan sesuatu yang berguna pula. Yang mengambil keputusan dan aksi adalah orang, organisasi, dan teknologi. Untuk orang dan organisasi dengan menganalisa suatu pengetahuan, mengambil sisi baiknya, digabungkan dengan ide dan pengalaman masing-masing maka jadi sebuah ilmu baru. Bagaimana dengan teknologi ? teknologi ini dikenal dengan sebutan agent. Agent adalah sebuah program kecil yang mempunyai kecerdasan buatan (AI) untuk mengambil suatu keputusan dan aksi tertentu. Agent terbagi 3 yaitu :

- individual agent
- automated agent
- organizational agent

## **Individual agent**

Individual yang dimaksud disini adalah manusia, yang pasti akan selalu ada dalam setiap aliran pengetahuan. Manusia sudah tentu tidak memerlukan kecerdasan buatan, sebab dia sendiri adalah pusat hampir dari seluruh ilmu pengetahuan. Agent ini mempunyai keterbatasan, waktu yang sempit, ingatan yang sudah mulai menumpul tetapi mempunyai jangkauan paling luas dalam aliran pengetahuan, selau eksis didalam aliran pengetahuan.

## **Automated agent**

Adalah agent yang mempunyai kecerdasan buatan, yang memang sebisa mungkin dibuat semirip kecerdasan manusia. Agent ini adalah suatu program kecil, contoh paling gampang adalah email rules atau email filter pada yahoo. Program kecil yang mampu memfilter email dari mana, siapa yang boleh masuk, siapa yang tidak boleh masuk, kemudian mengambil suatu aksi tertentu. Atau agent yang mampu mencari harga tiket pesawat terbang termurah dari Jakarta ke sinapura dari seluruh tour dan travel di Jakarta. Inti dari agent ini adalah, kecerdasan buatan.

## **Organizational agent**

Agent ini akan ada jika ilmu yang ada tidak mampu melengkapi inividual agent dan automated agent. Yang pasti agent ini bermain dengan pengetahuan tacit, aturan lisan, dan budaya suatu lokasi. Lebih mudahnya, agent ini adalah kumpulan dari individual agent.

## **Apakah anda membutuhkan KM?**

Beberapa pertanyaan di bawah ini dapat membantu anda, apakah anda membutuhkan KM.

- **Apakah asset perusahaan anda terbengkalai ?**

Sebuah informasi akan sangat susah didapatkan apalagi ketika sangat diperlukan. Kenapa bisa demikian? Semakin keras berusaha, justru semakin susah. Sebenarnya yang salah adalah caranya. Contoh: Jika ada klien property mengeluh kenapa cat rumahnya gampang pudar, atau cepat sekali rontok ? anda pasti akan kebingungan menjawabnya, karena menurut anda, saat pengecatan sudah menggunakan cat terbaik. Tetapi anda lupa satu hal, anda bukanlah orang yang melakukan pekerjaan mengecat tersebut. Jika anda mempunyai suatu database, anda bisa menyimpan setiap informasi properti yang menggunakan cat merk tertentu akan mudah rontok atau pudar yang jika dicat ke tembok yang kualitas jelek, tapi cat itu akan bagus ketika dicat ke tembok yang kualitasnya bagus. Jika anda tidak pernah melakukan hal seperti yang di atas, berarti anda membuang asset berharga milik anda, yaitu pengetahuan tentang cat.

Jika pun anda pernah menyimpan suatu informasi, apakah informasi tersebut bisa membantu anda memutuskan suatu pilihan, meningkatkan kualitas, dan mempercepat produksi? Anda harus bisa menjawabnya

- **Apakah pengetahuan di tempat anda tergantung dengan seseorang ?**

Jika di perusahaan anda pimpin, ada seorang yang luar biasa pintarnya, ia adalah asset berharga milik anda, selama ia ada, anda tidak akan takut masalah apapun. Sebab anda memiliki seseorang yang sangat ahli dan kompeten dibidangnya. Tapi apakah anda menyadari, apabila sang ahli misalnya mengundurkan diri, atau sedang sakit, atau bahkan meninggal dunia, apa yang harus anda lakukan ? mencari orang baru, memang bisa tetapi terlalu banyak menghabiskan waktu dan biaya untuk melatihnya kembali, apalagi belum tentu orang baru ini seahli teman lama kita. Knowledge sharing akan melakukannya untuk anda, yang mana membuat pengetahuan tacit menjadi explicit.

- **Apakah perusahaan anda selalu melakukan reinvestasi dibidang pelatihan ?**

Perusahaan anda, ketika menerima karyawan baru, akan melakukan pelatihan atau training untuk pengenalan produk misalnya. Terus anda harus melatihnya kembali untuk menggunakan alat produksi, alat komunikasi dan sebagainya. Melakukan pelatihan membutuhkan biaya yang cukup besar, sehingga kadang dibutuhkan reinvestasi oleh perusahaan. Kenapa tidak anda melakukan suatu perubahan misalnya, karyawan-karyawan yang telah dan pernah ditraining, menulis seperti suatu jurnal kepada perusahaan, dan perusahaan menginputnya kedalam database. Jadi ketika ada karyawan baru yang hendak ditraining, dia bisa membaca jurnal tersebut, dan mengetahui siapa saja orang yang kompeten dari kualitas jurnalnya.

Jika anda menjawab ya atas semua pertanyaan diatas, anda dianjurkan menggunakan KM di perusahaan anda. Jika tidak, anda pasti akan mengeluarkan banyak biaya dan waktu, memperlambat produksi, menurunkan kualitas.

## Bagaimana Membuat Suatu KM?

1. *Bangun infrastruktur dengan teknologi yang tepat*  
 Teknologi yang tepat, bukan berarti teknologi yang digunakan adalah teknologi tinggi. Tepat berarti sesuai dengan kebutuhan, sesuai dengan usaha yang anda lakukan sekarang dan tidak membuang-buang biaya. Teknologi ini bisa saja seperti komputer dan jaringan internet, lihat kembali di alat-alat pengetahuan.
2. *Bangun sebuah infrastruktur konseptual dengan tulang punggung kompetensi*  
 Teknologi yang tepat juga tidak akan berguna apabila anda tidak mempunyai konsep atau visi yang sesuai dengan tujuan perusahaan. Dan tulang punggung yang kompeten adalah orang-orang yang mempunyai ilmu, keahlian, pengalaman, kecepatan bertindak, dan bersosialisasi.
3. *Buat suatu tempat penyimpanan dan hal-hal yang menyangkutnya*  
 Tempat penyimpanan bisa saja berupa gudang, perpustakaan, arsip, database, file. Dan dibantu dengan alat-alat yang mempermudah pencarian.
4. *Ciptakan standar tinggi untuk kualitas dan kegunaannya*  
 Anda harus membuat suatu aturan, yaitu hanya ilmu yang berguna sajalah yang akan anda disimpan di gudang pengetahuan anda, jangan sampai sampah informasi juga anda masukkan kedalamnya. Dan pastikanlah kalau aturan ini sesuai dengan kebutuhan penggunanya.

Tabel ini akan membantu anda dalam menciptakan KM

KM			Fase Aktivitas			Level Aktivitas			Agent			Pengetahuan			
	Praktek	Teori	Teknologi	Penciptaan	Penyimpanan	Transfer	Penggunaan	High-level	Mid-Level	Keputusan & tindakan	Individual	Automated	Organizational	Implicit	Explicit
NAMA															

## Siapa Saja Yang Terlibat dalam KM ?

Seperti yang telah disebut diatas, sumber yang kompeten, dan digunakan untuk suatu tujuan, seperti kemajuan perusahaan. Dibutuhkan juga seseorang untuk mengaturnya, yang dikenal dengan CKO (Chief Knowledge Officer).

Di dalam KM ada suatu istilah yang disebut **Knowledge sharing**, atau saling berbagi pengetahuan. Untuk saling berbagi, diperlukan suatu wadah, bisa berbentuk web, forum, milis dan lainnya. Yang paling populer adalah web. Didalam wadah inilah para penggunanya saling berbagi ilmu, tidak peduli dengan ilmunya tentang apa, yang penting berbagi. Contoh paling nyata adalah [www.ilmukomputer.com](http://www.ilmukomputer.com) .

### **Apa Saja Yang Dibutuhkan untuk KM ?**

Jawaban termudah adalah sumber daya manusia dan teknologi. Tanpa 2 hal ini tidak akan ada sebuah KM yang ada hanya knowledge individual. Teknologi dalam hal ini sangat membantu banyak, dengan kemampuan database, metode searching, automated agent, e-forum dan e-mail, akan sangat membantu menciptakan sebuah sistem yang baik. Walaupun kadang-kadang sebuah buku organizer cukup membantu seseorang dalam schedulingnya.

### **Contoh Kasus KM**

Ada seorang manajer IT yang tugas nya luar biasa banyak, ia harus menghadiri rapat diluar kantor dengan klien, memimpin IT project, dan seorang kepala rumah tangga yang baik. Tidak lama ia sadari kalau ia telah kewalahan dengan tugas-tugasnya yang luar biasa banyak, memang tidak berat, tapi jadwal yang ketat membuatnya susah bahkan untuk sebuah makan siang sekalipun. Jadi ia mulai mempelajari KM, kemudian ia terapkan dalam profesinya.

Jadi beginilah solusinya, ketika ia menghadiri rapat dan seminar, ia diberi kartu nama oleh kliennya. Kartu nama itu masing-masing ia kumpulkan, ia beri tulisan **A** pada belakang kartu jika kartu nama itu bermanfaat bagi profesinya dan untuk kepentingan perusahaan. Ia beri tulisan **B** jika ia merasa kartu itu akan bermanfaat suatu saat nanti, mungkin bisa saja menjadi calon kliennya, atau bisa pula ia mengikuti seminar yang diselenggarakan dari kartu itu. Ia beri tulisan **C** jika kartu tidak ada hubungannya sama sekali baik dengan perusahaannya, kliennya, atau dirinya.

Ketika perusahaan menuntut ia untuk mendapatkan supplier untuk klien nya yang saat ini, ia keluarkan kartu nama dari kategori B, untuk dihubungkan dengan kategori dari A yang saat ini adalah kliennya. Kemudian ia harus mencari distributor, ia keluarkan kembali kartu nama dari kategori A. Masalah untuk kantor telah selesai, kemudian sore harinya, anaknya akan merayakan ulang tahun, ia pun mengeluarkan kartu nama dari kategori C, yang berisi penyelenggara pesta, penjual souvenir, penjual bunga dan sebagainya. Iapun tinggal menelepon, dan pesta ultah anaknya pun berlangsung sukses. Ia selalu mencatat masalah yang muncul di setiap IT project yang dikerjakan staffnya dalam sebuah buku. Ia menyimpan email-email dari staffnya yang bertanya, dan memberikan solusi yang kadang di jawabnya sendiri , atau di jawab oleh staff lain. Kumpulan masalah dan solusi ini, ia jadikan seperti sebuah FAQ. Terciptalah sebuah pengetahuan perusahaan yang kompeten, jadi ketika ada masalah yang serupa, tidak perlu dijawab lagi, karena telah ada di FAQ.

Kasus diatas adalah contoh yang mudah, dan itu adalah individual. Apakah bisa pembaca bayangkan apabila sebuah perusahaan menerapkan cara ini untuk semua staffnya ? perusahaan akan mengirit banyak uang seminar dan pelatihan, staff pizza hut akan mengetahui jalan potong tercepat untuk mengantarkan pizzanya, konsultan tidak

akan berkerenyit lagi jika ada masalah serupa, perusahaan web hosting bisa melakukan market research untuk meningkatkan mutu dengan mencatat setiap keluhan dan masukan dari klien. Dan masih banyak keuntungan lain yang bisa didapatkan dari KM

Dalam sebuah program KM , yang menjadi pointnya adalah sistem pencarian yang akurat. Apakah pembaca pernah mencoba [www.google.com](http://www.google.com) ? jadi ketika kita ingin mencari tentang suatu solusi dari masalah tertentu, tinggal kita klik and search, atau ingin mengetahui jalan potong tercepat? Gampang tinggal klik and search. Atau mau tahu tentang jadwal penerbangan terbaru ? software agent akan mengirimkan ke email kita.

Ada beberapa software yang telah mendukung KM,

- Lotus Notes
- Phpgroupware
- Phprojekt
- MS Project

Bisa pula dibangun dengan bahasa program tertentu kemudian digabung dengan database yang handal yang mampu menangani pencarian kompleks, kemudian dipadu lagi dengan program-program yang mempunyai kepintaran buatan, terakhir di polish dengan interface yang memudahkan dan friendly bagi user maka akan jadi sebuah sistem KM yang baru.

Jika perusahaan ingin menerapkan sistem KM, yang harus dipikirkan adalah infrastruktur (hardware dan software) yang ada, biaya yang dikeluarkan, sistem reward yang digunakan jika ada karyawan yang men-submit ilmunya, atau bisa juga ada sistem punishment ? tapi tidak mungkin lah ada sistem punishment ini, karena para staff adalah orang-orang bijaksana bukan ? Berbagilah pengetahuan, sebab jika pengetahuan semakin diketahui oleh banyak orang, semakin kuatlah pengetahuan itu. Orang yang berpikiran rendah, hanya akan mendapatkan hasil yang rendah, sedangkan orang yang berpikiran tinggi akan juga mendapatkan hasil yang maksimal.

## Referensi

- Brian Newman dan Kurt W. Conrad, The Knowledge Management Theory Papers, [www.km-forum.org](http://www.km-forum.org), Januari 1999, Washington University
- Sun microsystem Inc, Knowledge management white paper